

INSTITUT FÜR E-BERATUNG DIGITAL
Plattform für digitales Lernen und Zusammenarbeiten in der Onlineberatung

2022

SUPERVISION IN SCHRIFT- UND VIDEO-BASIERTER O-B

WORKSHOP – HELMUT KRELLER

© Helmut Kreller Haftung und Gewähr ausgeschlossen

1

ÜBER MICH

Helmut Kreller
Erlangen – Berlin – online
Supervisor (ehemals DGsv), Online-Berater (DGOB),
Weiterbildner, Lehrbeauftragter

1. Vorsitzender der „Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (DGOB)“

Helmut.Kreller@t-online.de
+49.151.504 504 02

2

5 AUFGABEN

1. Was genau ist Online – Supervision?
(Format – Methoden – Setting)
2. Nachteile der Online – Supervision?
3. Vorteile der Online – Supervision?
4. Was muss anders sein als in der ftf – Supervision?
(z.B. hinsichtlich der Kontraktierung)
5. Wie geht Qualitätssicherung in der Online – Supervision?

3

WAS IST ONLINE - SUPERVISION

FORMAT – METHODEN - SETTING

4

DEFINITION SUPERVISION

Supervision ist ein wissenschaftlich fundiertes, praxisorientiertes und ethisch gebundenes Konzept für personen- und organisationsbezogene **Beratung in der Arbeitswelt**. Sie ist eine wirksame Beratungsform in Situationen hoher Komplexität, Differenziertheit und dynamischer Veränderungen. In der Supervision werden Fragen, Problemfelder, Konflikte und Fallbeispiele aus dem beruflichen Alltag thematisiert.

Dabei wird die berufliche Rolle und das konkrete Handeln der Supervisand/ innen in Beziehung gesetzt zu den Aufgabenstellungen und Strukturen der Organisation und zu der Gestaltung der **Arbeitsbeziehungen** mit Kund/innen und Klient/innen. Supervision fördert in gemeinsamer Suchbewegung die **berufliche Entwicklung** und das Lernen von Berufspersonen, Gruppen, Teams, Projekten und Organisationen. (...)

aus: DGsv, Supervision ist ein Beitrag zur Qualifizierung beruflicher Arbeit, 82012, S. 8

5

WAS IST ONLINE-SUPERVISION?

Online-Supervision ist ein alternativer Zugang zu Supervisionsleistungen, verbunden mit einem Medienwechsel: Von der unmittelbaren Interaktion zu einer tele-medial vermittelten Kommunikation zwischen räumlich Abwesenden.

Überbrückt wird die räumliche Distanz durch den Einsatz von digitalen Kommunikationsmedien.

Das bedeutet: Online-Beratung ist ein alternatives organisationales **Setting**. Dieses Setting „rahmt“ die Beratung, die seitens der Berater*innen mit deren erlernten Schulmethoden durchgeführt wird.

Online-Beratung ist **keine Methode** im Sinne einer (Schul-)Methode, denn es kann mit allen anerkannten Schulmethoden online beraten werden.

Wir unterscheiden **Formate** (SV, Beratung, Seelsorge...), **Methoden** (Systemik, Psychodrama, Personenzentriert...) und das(vorangestellte) **Setting** (ftf, online).

6

SEMANTIK

- Der Bindestrich macht deutlich, dass der qualifizierende Zusatz „offline“ bzw. „online“ der Beratung vorgestellt ist und sie „als solche“ unberührt lässt.
- Online-Beratung versus Offline-Beratung / f2f-Beratung
- Online-Beratung ist „(tele)medial vermittelte Beratung“
- Online-Beratung ist Beratung „im digitalen Raum“, nicht „digitale Beratung“ und nicht „Beratung in der digitalen Realität“

7

FORMEN DER ONLINE-SUPERVISION

- (Telefon-Supervision),
- Mail-basierte Einzel-Supervision,
- Chat-basierte Einzel- oder Team-Supervision
- (Video-basierte Einzel- oder Team-Supervision)

8

TELEFON-SUPERVISION

Diese (älteste) Supervisionsform ist die einzige, die bis heute datenschutzrechtlich völlig problemlos funktioniert, solange man die klassische Telefonleitung (also nicht WhatsApp-Telefonie o.ä.) nutzt.

Telefon-Supervision unterliegt nach §88 TKG dem Fernmeldegeheimnis. Hier ist das Abhören strafbar und nicht das ungeschützte Telefonieren.

Telefon-Supervision zählt nicht zur klassischen Online-Supervision, wohl weil sie anfangs noch analog funktionierte.

9

NACH- UND VORTEILE DER ONLINE - SUPERVISION

10

DIE SCHRIFTBASIERTE ONLINE-SUPERVISION UND IHRE NACHTEILE

- Probleme der Datensicherheit
- Kanalreduktion
- Schlechtere „Gefahrenbeherrschung“ bei akuten Krisen.
- Autonomie, bedingt auch evtl. Kontaktabbruch.
- Evtl. anderer Bezahlprozess.
- Schreib- Lesekompetenz
- Es braucht bei schriftbasierter Online-Beratung viel Wissen über Sprache und das Verstehen von Sinngebilden (Hermeneutik)

11

DIE VIDEOBASIERTE ONLINE-SUPERVISION UND IHRE NACHTEILE 1

- Hohe technische Anforderungen: Bandbreite (v.a. im ländlichen Bereich nicht gegeben), Equipment, Bedienung.
- Selbstbeobachtung: die Beteiligten sehen sich bei manchen Lösungen selbst (oft Verstärkung von negativem Selbstbild). Sich über Stunden selbst zu sehen („Ganztägiger Spiegel“) ist eine Situation, die es in der Medien- und Menschheitsgeschichte nie vorher gegeben hat. Zusätzlich ist das Abbild nicht spiegelverkehrt, was zu verstärkter Selbstwahrnehmung/Selbstkontrolle führt. (Bailenson)
- In der Folge wollen manche „gut überkommen“ und sind nur noch mit dem eigenen Erscheinungsbild beschäftigt.

12

DIE VIDEOBASIERTE ONLINE-SUPERVISION UND IHRE NACHTEILE 2

- In Videokonferenzen sehen wir immer nur einen Ausschnitt des Gegenübers. Zusätzlich fallen die zwischenmenschlichen Energien (Aura, Wärme, Spannung) weg.
- Wir können wir einander nicht in die Augen sehen! Video-Beratung erlaubt keinen Blickkontakt („eye-contact-dilemma“). Blickkontakt spielt aber eine wichtige Rolle für die Identifizierung nonverbaler Signale. (Bohannon). Botschaften werden nicht nur durch Sprache gesendet, sondern auch durch Augenkontakt. Wir überprüfen den Wahrheitsgehalt von Botschaften durch „In die Augen sehen“.

13

DIE VIDEOBASIERTE ONLINE-SUPERVISION UND IHRE NACHTEILE 3

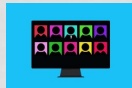
- Das andauernde Fixieren des Bildschirms erzeugt Stress und Überforderung: „Der natürliche Blick wandert, der Blick bei Videoberatung nicht“. (Kleinspehn, Der flüchtige Blick)
- Eingeschränkte Mobilität (Sitzposition, Stuhl verschieben...).
- Gemeinsames Be-Schweigen/Stille ist ff leichter auszuhalten.
- Gegenseitiger Einblick in die (private) Lebenswelt (man kann nicht Nichts zeigen).



14

DIE VIDEOBASIERTE ONLINE-SUPERVISION UND IHRE NACHTEILE 4

- Always on, kein unbemerktes Abschalten.
 - Ton und Bild nicht gleichbleibend gut -> Anstrengung, Stress.
 - Latenz (Verzögerung) der Kommunikation begleitendes Lippenlesen ist nicht möglich).
 - Technische Schwierigkeiten -> Stress, Bloßstellung.
 - Hintergrund ist neu und erfordert Aufmerksamkeit.
 - Wechselnde Gesichtsdarstellungen.
 - Trotz scheinbarer Nähe kein Augenkontakt.
 - Hirn versucht ALLE Gesichtsbewegungen zu verarbeiten.
- > Stress, Frustration, Ermüdung.



15

VORTEILE DER ONLINE-SUPERVISION 1

- Online-Supervision ist niederschwellig (auch durch mögliche Teil-Anonymität).
- ist jederzeit für jedermann erreichbar (24/7 geöffnet).
- Ratsuchende können sich schnell und ortsunabhängig Rat einholen, ohne auf regionale Angebote angewiesen zu sein.
- Ratsuchende wählen ihre persönliche Art der Kommunikation (sprechen oder schreiben).
- Supervision kann in die persönliche Lebenssituation integriert werden (z.B. bei multilokaler Lebensführung, Angst etc.).



16

VORTEILE DER ONLINE-SUPERVISION 2

- Supervision ist auch für Menschen, die aufgrund sozialer oder religiöser Kontrolle, eigener Immobilität oder eigener Kinder das Haus nicht verlassen können/dürfen, möglich.
- Anonyme Supervision möglich. Der Grad der Anonymität kann dabei selbst bestimmt werden.

17

VORTEILE DER ONLINE-SUPERVISION 3

- Die Anonymität im Internet bildet einen enthemmenden Effekt, der mehr Offenheit und Ehrlichkeit hervorruft.
- Immer mehr Menschen suchen relevante Angebote und zunehmend auch Hilfe zuallererst im Netz.
- Die Digitalisierung prägt auch die Welt der Ratsuchenden.
- Die Intervalle zwischen den Mails können für Aufgaben genutzt werden. Ratsuchende sind in „Erwartungshaltung“.

18

VORTEILE DER SCHRIFTBASIERTEN ONLINE-SUPERVISION

- Manche Menschen können oder wollen sich nicht zeigen. So spielen beispielsweise stigmatisierende Sprache und körperliche Defizite (Tremor, Stottern...) keine Rolle.
- Durch die Schriftlichkeit bessere Dokumentation. Ratsuchende können nachlesen...
- Da das Geschriebene im Vordergrund steht und nicht die Person in ihrer Erscheinung, kommt es eher zur Bearbeitung angst- und schambesetzter Themen.
- Schriftliche Kommunikation erhöht die Selbstaufmerksamkeit.

19

DIE BEIDEN WICHTIGSTEN VORTEILE SCHRIFTBASIERTER ONLINE-SUPERVISION


Lesen und Schreiben sind Beschäftigungen mit sich selbst. Wer liest oder schreibt ist reflektierend „bei sich selbst“ – ein idealer Zustand für Klient*innen und Berater*innen.

1. Das Be-Schreiben des Problems mobilisiert Selbsthilfekräfte, hilft beim Klären und trägt damit zur Problemlösung bei.
2. Der beobachtende Blick entfällt. Klient*innen können nicht im Gesicht des*der Beratenden lesen.
S. Freud wollte, dass ein Mensch ganz bei sich ist und sein Denken, Fühlen und Handeln nicht von den verbalen und nonverbalen Bewertungen eines Beobachters abhängig macht.
Auch deshalb setzte er sich ans Kopfende der Couch.

20

DIE VIDEOBASIERTE ONLINE-SUPERVISION UND IHRE VORTEILE

- Möglichkeit, nonverbale Signale (nicht alle!) wie Mimik, Gestik wahrzunehmen. Erfordert allerdings ein „Mehr an kommunikativer Arbeit“ (Held).
- Wahrnehmen von Pausen und Sprechtempo.
- Geringerer Zeitaufwand als Schreiben.
- Möglichkeit, Gespräche aufzuzeichnen.
- Nutzung zusätzlicher Tools.
- Keine Anfahrt (= Vor- und Nachteil)
- Herstellung eines (simulierten) geteilten Wahrnehmungsraums.
- dadurch scheinbar mehr Nähe als Mailberatung.



21

WAS MUSS ANDERS SEIN?

VERTRAG - KONTRAKTIERUNG

22

VERTRAG - KONTRAKT

Jede Beratung/Supervision braucht einen schriftlichen (!) Vertrag/Kontrakt. Dieser rahmt und sichert den Prozess.

Im Unterschied zum Vertrag enthält der Kontrakt weitere Vereinbarungen, wie etwa Zielformulierung etc.

Möglich sind neben ftf-Supervisions-Verträgen

- reine Online-Supervisions-Verträge
- blended-Counseling Verträge

23

VERTRAG - KONTRAKT

In einen Kontrakt gehören beispielsweise:

- Ort, Inhalt, Dauer, Anzahl der Sitzungen,
- Honorar, Kosten/Nebenkosten, Ausfallhonorar,
- Verschwiegenheit, Rückkopplung mit der Institution bei einem Dreiecksvertrag, Intervisionserlaubnis,
- die Ziele der Supervision (was soll erreicht werden?)
- Beschwerdemanagement,
- Aufbewahrung und Rückgabe von Unterlagen, etc.

24

VERTRAG - KONTRAKTIERUNG

Für Online-Verträge und Blended-Counseling-Verträge empfiehlt es sich, im Vertrag festzulegen:

1. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, einen geschützten (SSL-verschlüsselten) virtuellen Beratungsraum „www.N.N.de“ zur Verfügung zu stellen, zu dem nur Auftraggeber*in und Auftragnehmer*in Zugang haben.
2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auf eingestellte Nachrichten des*der Auftraggeber*in innerhalb von 48/72 Stunden zu antworten.
3. Die erste Anfrage und die Kontraktierung sind kostenlos.

25

VERTRAG - KONTRAKTIERUNG

Im Unterschied zu f2f-Supervision liegen schriftliche und video-basierte (Aufzeichnung!) Supervisionsprozesse Ratsuchenden und Supervisor*innen vor.

Das ist zunächst ein Vorteil, da Ratsuchende auch später – falls das gleiche oder ein ähnliches Problem wieder auftritt – nachlesen können.

Bei Streitfragen ist es ein Nachteil:
Quod scripsi, scripsi (Jh 19,22)

26

VERTRAG - KONTRAKTIERUNG

Deshalb Schweigepflichtkontraktierung möglichst beidseitig:

- „1. Der gesamte Beratungs- oder Supervisionsprozess unterliegt der Schweigepflicht. Auch der/die Auftraggeber*in darf weder den Beratungsprozess noch Teile davon anderen oder der Öffentlichkeit zugänglich machen. Jede (auch auszugsweise) Veröffentlichung ist untersagt. Die Schweigepflicht gilt auch über das Ende des Vertrages hinaus.
2. Auftraggeber*in und Auftragnehmer*in verpflichten sich, auch die Zugangsgeräte (PC, Tablet etc...) zum Beratungsprozess und die jeweiligen Passwörter zu schützen. Der Auftragnehmer erstellt keine weiteren digitalen Aufzeichnungen/Notizen etc. und sucht keine Informationen über den/die Auftraggeber*in im Netz.“

27

DATENSCHUTZ IM KONTRAKT

- „6. Der/die Auftragnehmer*in verpflichtet sich, unmittelbar nach Beendigung des Beratungsprozesses den gesamten Beratungsverlauf aus dem virtuellen Beratungsraum zu löschen.
7. Nach Beendigung des Beratungsprozesses erlischt der Zugang zum virtuellen Beratungsraum.“

28

QUALITÄTSSICHERUNG

29

QUALITÄTSSICHERUNG IN DER SUPERVISION

Wie überall, so gibt es auch in der Onlineberatung objektiv „Essentials“ und „No-Gos“.

Qualitätssicherung

- ...versucht das Objektivierbare zu entdecken und zu definieren...
- ...und gleichzeitig einen subjektiven Handlungsspielraum der Berater*innen zu definieren.

Das Erlernen von Theorie und eigene Praxiserfahrungen erhöhen die Wahrscheinlichkeit einer guten Beratungsqualität.

30

DER VORTEIL DER ONLINEBERATUNG

Der Beratungsprozess ist schriftlich festgehalten.
Kernsätze, Schlüsselworte etc... können nachgelesen werden.
Dadurch kann die Auswertung gestützt und gesichert werden.

In der Online-Beratung und –Supervision existiert eine
„schriftbasierte Nachhaltigkeit“ (Hintenberger)

„Was ich geschrieben habe, habe ich geschrieben“ (Uh 19,22)

31

GRUNDBEGRIFFE DER QUALITÄTSSICHERUNG

Die Grundbegriffe der klassischen Qualitätssicherung sind:

- Strukturqualität (niederschwelliger Zugang; Ausbildung und Qualifikation des/der Supervisor*in; Kontrollsupervision; technische Infrastruktur; Kontrakt...)
- Prozessqualität (Gutes Joining; Nähe und Distanz; Methoden; fachliches Können; Zielorientierung; Kontext-Einbeziehung)
- Ergebnisqualität (Frage nach Feedback und Zufriedenheit; Evaluation; transparentes Beschwerdemanagement)
- Konzeptqualität (theoretischer und weltanschaulicher Hintergrund meines Konzeptes, meiner Methoden, meines Leitbilds; ethische Grundsätze)

32

ANDERE GÜTEKRITERIEN

Im Gegensatz zu diesen klassischen Grundbegriffen
Strukturqualität, Prozessqualität, Ergebnisqualität und
Konzeptqualität gibt es auch andere Gütekriterien.

Ludewig nannte als Gütekriterien:

- Nutzen
- Respekt
- Schönheit

33



VIELEN DANK

FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

2022

2022

34